

## 106 年度公司治理運作情形

評估項目	運作情形																																																																																										
一、公司是否依據上市上櫃公司治理實務守則訂定並揭露公司治理實務守則？	本公司於民國99年8月董事會通過「信義房屋仲介股份有限公司公司治理守則」，並於民國106年1月通過第一次修正，以精進公司治理制度、健全監督功能及強化管理機能。本公司並定期依該守則檢視公司治理落實情形並據以改進，執行至今尚無差異情形。該守則並揭露於本公司投資人關係網站之「公司治理」專區。(http://www.sinyi.com.tw/info/company.php)																																																																																										
二、公司股權結構及股東權益																																																																																											
(一) 公司是否訂定內部作業程序處理股東建議、疑義、糾紛及訴訟事宜，並依程序實施？	(一) 本公司訂有「投資人關係處理程序」，並依該程序處理股東建議、疑義、糾紛及訴訟事宜，且定期依該程序檢視落實情形並據以改進，執行至今尚無差異情形。																																																																																										
(二) 公司是否掌握實際控制公司之主要股東及主要股東之最終控制者名單？	(二) 本公司與主要股東保持密切連繫，且主要股東大多直接參與本公司經營；本公司並依規定揭露主要股東及主要股東之最終控制者之持股情形。																																																																																										
(三) 公司是否建立、執行與關係企業間之風險控管及防火牆機制？	(三) 本公司與關係企業營運及財務皆獨立運作，並訂有相關作業辦法如「集團企業、特定公司及關係人交易管理辦法」及「子公司監督管理辦法」等規範本公司與關係企業之財務業務往來及應受監督之事宜。																																																																																										
(四) 公司是否訂定內部規範，禁止公司內部人利用市場上未公開資訊買賣有價證券？	(四) 本公司訂有「內部重大資訊處理作業程序」，規範禁止內部人利用市場上未公開資訊買賣有價證券，定期向內部人進行教育宣導，並且於同仁之電腦設定自動提示功能，定期提示該守則予同仁知悉及簽署。																																																																																										
三、董事會之組成及職責																																																																																											
(一) 董事會是否就成員組成擬訂多元化方針及落實執行？	<p>(一) 本公司於公司治理守則第20條明定：董事會成員應普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養；其組成應考量成員多元化，除兼任公司經理人之董事不宜逾董事席次三分之一外，並就公司營運型態及發展需求，包括但不限於下列二大面向：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.基本條件與價值：性別、年齡、國籍及文化等。</li> <li>2.專業知識與技能：專業背景（如法律、會計、產業、財務、行銷或科技）、專業技能及產業經歷等。</li> </ol> <p>為達到公司治理之理想目標，董事會整體應具備下列能力：(1) 營運判斷能力；(2) 會計及財務分析能力；(3) 經營管理能力；(4) 危機處理能力；(5) 產業知識；(6) 國際市場觀；(7) 領導能力；(8) 決策能力。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">多元化 核心項目 董事姓名</th> <th>性別</th> <th>經營 管理</th> <th>領導 決策</th> <th>產業 知識</th> <th>人才 培育</th> <th>績效 評估</th> <th>財務 會計</th> <th>法律</th> <th>環保</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>周俊吉</td><td>男</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td>✓</td><td>✓</td></tr> <tr><td>薛健平</td><td>男</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>周玉美文</td><td>女</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>劉順仁</td><td>男</td><td>✓</td><td></td><td></td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>洪三雄</td><td>男</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td>✓</td><td></td></tr> <tr><td>詹宏志</td><td>男</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>顏漏有</td><td>男</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>蘇俊賓(舊任)</td><td>男</td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td>✓</td><td>✓</td><td></td><td></td><td>✓</td></tr> </tbody> </table> <p>本公司董事會成員組成注重性別平等及多元化，本公司目前董事共7席(包含1席女性董事)，其中4席獨立董事原由劉順仁先生、洪三雄先生、詹宏志先生及蘇俊賓先生擔任本公司獨立董事，其中蘇俊賓先生已於民國106年5月辭任，本公司於同年度5月股東會選任顏漏有先生為新任獨立董事。上述獨立董事係在公司實務經營、財務會計、績效評估及人才培育發展等對本公司具有重要影響面向之專業人士，可提供專業建議並監督管理團隊運作情形，獨立董事席次超過全體董事席次1/2，獨立董事全體出席率逾八成。</p>	多元化 核心項目 董事姓名	性別	經營 管理	領導 決策	產業 知識	人才 培育	績效 評估	財務 會計	法律	環保	周俊吉	男	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	薛健平	男	✓	✓	✓	✓	✓				周玉美文	女	✓	✓	✓	✓	✓				劉順仁	男	✓			✓	✓	✓			洪三雄	男	✓	✓		✓	✓		✓		詹宏志	男	✓	✓	✓	✓	✓				顏漏有	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓			蘇俊賓(舊任)	男	✓	✓		✓	✓			✓
多元化 核心項目 董事姓名	性別	經營 管理	領導 決策	產業 知識	人才 培育	績效 評估	財務 會計	法律	環保																																																																																		
周俊吉	男	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓																																																																																		
薛健平	男	✓	✓	✓	✓	✓																																																																																					
周玉美文	女	✓	✓	✓	✓	✓																																																																																					
劉順仁	男	✓			✓	✓	✓																																																																																				
洪三雄	男	✓	✓		✓	✓		✓																																																																																			
詹宏志	男	✓	✓	✓	✓	✓																																																																																					
顏漏有	男	✓	✓	✓	✓	✓	✓																																																																																				
蘇俊賓(舊任)	男	✓	✓		✓	✓			✓																																																																																		
(二) 公司除依法設置薪資報酬委員會及審計委員會外，是否自願設置其他各類功能性委員會？	<p>(二) 本公司除於法令規定及要求之前，已先行設立審計委員會及薪酬委員會外，並於民國106年10月27日自願設置提名委員會，由4名獨立董事及本公司董事長共5名成員組成，本公司董事會之各類功能性委員會成員如下：</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">功能性 委員會 董事姓名</th> <th>審計委員會</th> <th>薪酬委員會 薪酬委員會</th> <th>提名委員會</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>劉順仁</td><td>✓(主席)</td><td>✓</td><td>✓</td></tr> <tr><td>洪三雄</td><td>✓</td><td>✓(主席)</td><td>✓</td></tr> <tr><td>詹宏志</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓</td></tr> <tr><td>顏漏有</td><td>✓</td><td>✓</td><td>✓(主席)</td></tr> <tr><td>周俊吉</td><td>-</td><td>-</td><td>✓</td></tr> </tbody> </table> <p>提名委員會每年將至少召開會議二次，以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，並將所提建議提交董事會討論：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 制定董事會成員及高階經理人所需之專業知識、技術、經驗及性別等多元化背景暨獨立性之標準，並據以覓尋、審核及提名董事及高階經理人候選人；</li> <li>(2) 建構及發展董事會及各委員會之組織架構，進行董事會、各委員會、各董事及高階經理人之績效評估，並評估獨立董事之獨立性；</li> <li>(3) 訂定並定期檢討董事進修計畫及董事與高階經理人之繼任計畫；</li> <li>(4) 訂定本公司之公司治理實務守則。</li> </ol> <p>相關資訊已揭露於本公司網站投資人關係之公司治理專區：<a href="http://mops.twse.com.tw/mops/web/t100sb03_1">http://mops.twse.com.tw/mops/web/t100sb03_1</a>。</p>	功能性 委員會 董事姓名	審計委員會	薪酬委員會 薪酬委員會	提名委員會	劉順仁	✓(主席)	✓	✓	洪三雄	✓	✓(主席)	✓	詹宏志	✓	✓	✓	顏漏有	✓	✓	✓(主席)	周俊吉	-	-	✓																																																																		
功能性 委員會 董事姓名	審計委員會	薪酬委員會 薪酬委員會	提名委員會																																																																																								
劉順仁	✓(主席)	✓	✓																																																																																								
洪三雄	✓	✓(主席)	✓																																																																																								
詹宏志	✓	✓	✓																																																																																								
顏漏有	✓	✓	✓(主席)																																																																																								
周俊吉	-	-	✓																																																																																								
(三) 公司是否訂定董事會績效評估辦法及其評估方式，每年並定期進行績效評估？	<p>(三) 本公司已於民國104年12月29日訂定「董事會績效評估辦法」，並自民國104年度起，於隔年1月向全體董事會成員發出績效自評問卷，藉由每年定期進行董事會績效評估，由各董事針對前一年度董事會的運作、文化，內外部關係經營、自我評估等面向完成評量後，由董事會議事單位統計彙整後於董事會會議中報告並提出精進方向。</p> <p>本公司【董事會】自評涵蓋5個構面：(1)對公司營運之參與程度、(2)提升董事會決策品質、(3)董事會組成與結構、(4)董事的選任或持續進修、(5)內部控制；【董事會成員】自評則涵蓋6個面向：(1)公司目標與任務之掌握、(2)董事職責認知、(3)對公司營運之參與程度、(4)內部關係經營與溝通、(5)董事成員之專業及持續進修、(6)內部控制。問卷悉數回收後，將於最近一次董事會報告，並針對可加強處提出改善建議。民國105年及民國104年之【董事會】自評及【董事會成員】自評，董事針對各項指標作為，獲平均分數為：4分(同意)-5分(非常同意)之間，代表董事對於公司董事會現行運作有一定認同程度。</p> <p>本公司「董事會績效評估辦法」規定除了應至少每年一次自評外，並且至少每3年需委由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次，於年度結束時執行當年度績效評估。董事會內部及外部績效評估結果，應於次一年度最近一次召開之董事會前完成。最近一次106年度董事會績效評估，業已委任安侯建業聯合會計師事務所顧問服務部辦理，並於民國107年1月完成並將評估結果提董事會報告。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 評估方式：結合問卷、資料分析及訪談三種方式進行，問卷包含董事會效能自評及董事成員效能自評，均由全體董事填寫；資料分析則由本公司提供相關資料及由評估單位自行於公開資訊收集後，進行檢視及分析；最後由評估單位與董事進行一對一訪談，以進一步了解董事對董事會及董事成員之看法與建議。</li> <li>2. 【董事會】績效評估共計89個衡量題目，分為九大構面：(1)建構有效能的董事會、(2)董事會之有效運作、(3)專業發展與進修、(4)企業前瞻、(5)履行職責、(6)經營階層之管理、(7)公司文化之創造、(8)與利害關係人之溝通、(9)績效評估內部；【董事會成員】自評則共計27個衡量題目，涵蓋6個面向：(1)公司目標與任務之掌握、(2)董事職責認知、(3)專業發展與進修、(4)履行職責、(5)對公司營運之參與程度、(6)內部關係經營與溝通。</li> <li>3. 評分等級：分為「需重大改善」(1分)、「需改善」(2分)、「普通」(3分)、「良好」(4分)及「優異」(5分) 優異：符合國際治理較佳實務。 良好：符合國內治理較佳實務。</li> </ol>																																																																																										

評估項目	運作情形												
	<p>普通：符合國內法規或一般標準。 需改善：未符合法令或一般標準規範，但情形不嚴重。 需重大改善：具嚴重缺失。</p> <p>評估結果為：「董事會效能」及「董事成員效能」平均分數分別為4.4分及4.7分，均介於「良好」至「優異」之間。 未來精進優化方向： 1. 可考慮於未來增加熟悉房地產開發產業、年輕或女生之董事席次。 2. 依公司整體需求規劃董事專業進修課程，以協助董事職能之發揮。 3. 增加董事會成員對於策略及重要決策之討論與檢討。如規劃策略共識營或相關策略討論時，邀請獨立董事參與。 本公司將一根據此評估結果作為持加強董事會職能之重要參考。 上述辦法及各年度評估結果均揭露於本公司投資人關係網站。<a href="http://www.sinyi.com.tw/info/i_1_2_directors.php">http://www.sinyi.com.tw/info/i_1_2_directors.php</a></p>												
(四) 公司是否定期評估簽證會計師獨立性？	<p>(四) 本公司每年至少評估一次簽證會計師獨立性，主係於每年重新委任簽證會計師時： 1. 參照會計師法第47條及會計師職業道德規範公報第十號「正直、公正、客觀及獨立性」內容，由財務處製作「會計師適任性、獨立性評核表」，條列相關獨立性評估項目，進行簽證會計師獨立性及適任性初步評估。 2. 取得「會計師之獨立性聲明」。 3. 將評估結果提交審計委員會及董事會討論，作為董事會委任簽證會計師之參考。 最近二年度評估結果分別於民國106年2月24日及民國107年2月26日向董事會報告，民國107年之「會計師適任性、獨立性評核表」如第70頁所示。</p>												
<p>四、公司是否設置公司治理專(兼)職單位或人員負責公司治理相關事務(包括但不限於提供董事、監察人執行業務所需資料、依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜、辦理公司登記及變更登記、製作董事會及股東會議事錄等)？</p>	<p>(一) 本公司負責公司治理相關事務之專職人員為本公司財務主管陳志桓執行協理，具備會計師資格及公開發行公司從事財務等管理工作經驗達三年以上，其主要職責為負責督導並執行公司治理之運作，包含： (1) 提供董事執行業務所需資料且於董事會召開前七天前提供紙本會議資料。 (2) 未確保董事會成員即時獲悉公司重大訊息，公司發布重大訊息後即時通知董事會成員。 (3) 為加強各董事專業能力，每日提供本公司企研室彙總之訊息、提供每季產業動向及定期轉知公司相關論壇供獨立董事與會。 (4) 規劃並辦理每年董事會時程及股東會日期等會議相關事宜。 (5) 辦理公司登記及變更登記。 (6) 製作董事會及其功能性委員會及股東會議事錄且確實於會後十五天內提供。 (7) 安排董事進修課程及集團重要營運據點之參訪活動。 (8) 協助董事會及各功能性委員會自我績效評估及每三年之外部績效評估。 (9) 督導並精進本公司之公司治理實施情形。 (10) 召開法人說明會。 (11) 接待投資人並回覆投資人所詢問之相關問題、及對公司內外部說明公司治理實施成果等。</p> <p>(二) 民國106年度業務推展情形如下，上述公司治理推展內容，定期每年於董事會報告相關業務推展內容，並於民國107年3月提報董事會報告「106年度業務推展情形與107年度計畫」： (1) 公司發布重大訊息後皆即時通知董事會成員； (2) 針對董事會成員辦理「到府授課」進修課程6小時； (3) 評估購買董監事責任保險，最近一期為全體董事購買責任保險，投保金額3,000仟美元(約當新台幣87,600仟元)，投保期間為106/07/15~107/07/15； (4) 協助安排獨立董事與會計師及稽核主管之溝通會議，民國106年度共計召開2次，以落實內稽內控制度，溝通情形摘要詳見公司網頁。<a href="http://www.sinyi.com.tw/info/i_1_3_committee.php">http://www.sinyi.com.tw/info/i_1_3_committee.php</a> 除此上述，獨立董事與稽核溝通情形如下： 1. 除每季向審計委員會報告稽核計畫執行情形外，並在每次審計委員會進行該期間之稽核業務執行報告。相關內容，可以查閱歷次議案資料。 2. 除於審計委員會的報告外，去年度稽核單位與獨立董事的其他溝通事項：</p> <table border="1" data-bbox="630 1484 1449 1721"> <thead> <tr> <th>日期</th> <th>溝通對象</th> <th>溝通事項</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>106/2/17</td> <td>洪三雄獨立董事</td> <td>子公司內控管理精進方案溝通討論。</td> </tr> <tr> <td>106/7/17</td> <td>顏漏有獨立董事</td> <td>讓新任獨董了解及掌握公司稽核計劃及風險管理政策。</td> </tr> <tr> <td>106/10/27</td> <td>審計委員會座談會</td> <td>溝通次年度稽核業務計劃，促進稽核業務有效執行和運用稽核資源，做好內部控制制度。</td> </tr> </tbody> </table> <p>(5) 為落實公司治理，本公司「董事會績效評估辦法」規定除了應至少每年一次自評外，並且至少每3年需委由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次，於年度結束時執行當年度績效評估。故本公司定期於隔年1月向全體董事會成員發出績效自評問卷，最近一次106年度董事會績效評估，係委任外部專業機構辦理，並業已提報民國107年1月25日董事會； (6) 民國106年已於3月、8月及11月初召開3次法說會，法說會詳公司網站重播服務<a href="http://www.sinyi.com.tw/info/i_4_1_news.php">http://www.sinyi.com.tw/info/i_4_1_news.php</a>； (7) 為確保誠信經營守則之落實，本公司「誠信經營守則」規定每年至少一次向董事會報告推動誠信經營之計畫及執行情形，業已安排企業倫理推行委員會於民國106年10月27日向董事會報告； (8) 為讓獨立董事更了解本公司海外子公司之營運狀況，於民國106年9月安排獨立董事參訪本公司大陸子公司信義置業(上海)有限公司及上海信義房屋中介諮詢股份有限公司等事業單位。</p> <p>(三) 本公司財務處平時除利用月會等公司重大集會場合宣導公司治理落實情形，並於民國104年應證交所之邀請，至證交所與其他上市公司分享本公司推動公司治理評鑑實務經驗；民國105年期間，每月出版簡單易懂之公司治理漫畫，對內向同仁推廣公司治理觀念，使其均能了解公司治理意涵，並藉以發布新聞稿，對外宣揚本公司之公司治理成效。</p>	日期	溝通對象	溝通事項	106/2/17	洪三雄獨立董事	子公司內控管理精進方案溝通討論。	106/7/17	顏漏有獨立董事	讓新任獨董了解及掌握公司稽核計劃及風險管理政策。	106/10/27	審計委員會座談會	溝通次年度稽核業務計劃，促進稽核業務有效執行和運用稽核資源，做好內部控制制度。
日期	溝通對象	溝通事項											
106/2/17	洪三雄獨立董事	子公司內控管理精進方案溝通討論。											
106/7/17	顏漏有獨立董事	讓新任獨董了解及掌握公司稽核計劃及風險管理政策。											
106/10/27	審計委員會座談會	溝通次年度稽核業務計劃，促進稽核業務有效執行和運用稽核資源，做好內部控制制度。											
<p>五、公司是否建立與利害關係人(包括但不限於股東、員工、客戶及供應商等)溝通管道，及於公司網站設置利害關係人專區，並妥適回應利害關係人所關切之重要企業社會責任議題？</p>	<p>本公司辨認後之主要利害關係人分別為：客戶、員工、股東、社會、自然環境，並於對外公司網站中設有「利害關係人專區」，揭露利害關係人申訴之管道資訊，且訂有「利害關係人對審計委員會建言及申訴辦法」，並於公司網站設置審計委員會申訴及建言信箱，以便本公司與利害關係人有良好溝通管道。 <a href="http://www.sinyi.com.tw/about/stakeholder.php">http://www.sinyi.com.tw/about/stakeholder.php</a></p> <table border="1" data-bbox="525 2196 1995 2760"> <thead> <tr> <th>利害關係人</th> <th>主要關注議題</th> <th>公司溝通管道與回應管道</th> <th>公司主要回應處理與施策</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>客戶</td> <td>● 服務品質及創新 ● 顧客隱私</td> <td>● 連絡窗口： 客戶意見專線：(0800) 211922 ● 信義房屋/信義居家/企業永續網站、信義房屋/信義居家等粉絲團、信義雙月刊、客戶外撥關懷、客戶意見管道</td> <td>● 加強商圈深耕，把服務帶到客戶面前 ● 實施交屋後老客戶關懷專案 ● 除設有電話及網路線上客服中心，隨時回應客戶之需求與問題外，另為加強客戶服務之重視程度，本公司設立客戶服務部，不定期主動查核確認各項客戶政策之執行情形與接受客戶申訴與處理，並協助第一線業務同仁處理客戶申訴案件 ● 更新服務品質查核，提高客戶滿意度，民國106年更重擬滿意度調查方式，於同年起亦新增成交買方客戶交屋後五個月進行兩次的滿意度電訪</td> </tr> <tr> <td>同仁</td> <td>● 職涯規劃 ● 職場健康與安全</td> <td>● 連絡窗口： 02-2755-7666 #8150 人力資源部 張協理 ● 各式內部會議、內部溝通平台、員工溝通信箱、部門服務專線、勞資會議、EAP同仁協助方案、性騷擾防治專線1234、課程意見回饋調查、內部問卷調查</td> <td>● 積極培育員工，提高新人轉正率 ● 健康/生育補助/旅遊/社團/休假/員工協助/生日婚喪/退休制度等各項員工福利詳請參閱第111頁至114頁及公司網站<a href="http://www.sinyi.com.tw/info/i_5_1_csr.php">http://www.sinyi.com.tw/info/i_5_1_csr.php</a> ● 員工安全與健康之工作環境施測說明詳請參閱第54頁</td> </tr> </tbody> </table>	利害關係人	主要關注議題	公司溝通管道與回應管道	公司主要回應處理與施策	客戶	● 服務品質及創新 ● 顧客隱私	● 連絡窗口： 客戶意見專線：(0800) 211922 ● 信義房屋/信義居家/企業永續網站、信義房屋/信義居家等粉絲團、信義雙月刊、客戶外撥關懷、客戶意見管道	● 加強商圈深耕，把服務帶到客戶面前 ● 實施交屋後老客戶關懷專案 ● 除設有電話及網路線上客服中心，隨時回應客戶之需求與問題外，另為加強客戶服務之重視程度，本公司設立客戶服務部，不定期主動查核確認各項客戶政策之執行情形與接受客戶申訴與處理，並協助第一線業務同仁處理客戶申訴案件 ● 更新服務品質查核，提高客戶滿意度，民國106年更重擬滿意度調查方式，於同年起亦新增成交買方客戶交屋後五個月進行兩次的滿意度電訪	同仁	● 職涯規劃 ● 職場健康與安全	● 連絡窗口： 02-2755-7666 #8150 人力資源部 張協理 ● 各式內部會議、內部溝通平台、員工溝通信箱、部門服務專線、勞資會議、EAP同仁協助方案、性騷擾防治專線1234、課程意見回饋調查、內部問卷調查	● 積極培育員工，提高新人轉正率 ● 健康/生育補助/旅遊/社團/休假/員工協助/生日婚喪/退休制度等各項員工福利詳請參閱第111頁至114頁及公司網站 <a href="http://www.sinyi.com.tw/info/i_5_1_csr.php">http://www.sinyi.com.tw/info/i_5_1_csr.php</a> ● 員工安全與健康之工作環境施測說明詳請參閱第54頁
利害關係人	主要關注議題	公司溝通管道與回應管道	公司主要回應處理與施策										
客戶	● 服務品質及創新 ● 顧客隱私	● 連絡窗口： 客戶意見專線：(0800) 211922 ● 信義房屋/信義居家/企業永續網站、信義房屋/信義居家等粉絲團、信義雙月刊、客戶外撥關懷、客戶意見管道	● 加強商圈深耕，把服務帶到客戶面前 ● 實施交屋後老客戶關懷專案 ● 除設有電話及網路線上客服中心，隨時回應客戶之需求與問題外，另為加強客戶服務之重視程度，本公司設立客戶服務部，不定期主動查核確認各項客戶政策之執行情形與接受客戶申訴與處理，並協助第一線業務同仁處理客戶申訴案件 ● 更新服務品質查核，提高客戶滿意度，民國106年更重擬滿意度調查方式，於同年起亦新增成交買方客戶交屋後五個月進行兩次的滿意度電訪										
同仁	● 職涯規劃 ● 職場健康與安全	● 連絡窗口： 02-2755-7666 #8150 人力資源部 張協理 ● 各式內部會議、內部溝通平台、員工溝通信箱、部門服務專線、勞資會議、EAP同仁協助方案、性騷擾防治專線1234、課程意見回饋調查、內部問卷調查	● 積極培育員工，提高新人轉正率 ● 健康/生育補助/旅遊/社團/休假/員工協助/生日婚喪/退休制度等各項員工福利詳請參閱第111頁至114頁及公司網站 <a href="http://www.sinyi.com.tw/info/i_5_1_csr.php">http://www.sinyi.com.tw/info/i_5_1_csr.php</a> ● 員工安全與健康之工作環境施測說明詳請參閱第54頁										

評估項目	運作情形																																																																												
	股東	●市場形象 ●公司治理情形 ●公司經營績效 ●勞僱關係 ●法規遵循	●連絡窗口： 02-2755-7666#2678 財務部 楊主任 ●股東大會、線上法說會、公司年報、發言人或代理發言人電話、郵件或投資人信箱、投資人資訊網站、審計委員會申訴建言信箱，以及利害關係信箱	●法說會每年至少舉辦兩次 ●優於法令規定時限公布季度財務報告 ●針對重大事件之公布，除揭露於公開資訊觀測站及本公司網站，亦視情況需要不定期發佈新聞稿或召開記者會說明。 ●專責之投資人關係窗口接獲投資人來信詢問，通常於1個工作天內回覆說明，並每年將投資人問答彙總提請董事會知悉 ●透過各項資料之即時發送、溝通會議召開以及安排董事參訪，致力提升董事會議事成效																																																																									
	社會	●企業永續經營 ●企業公益影響力	●連絡窗口： 02-2755-7666#2331 公益事業推動組 黃經理 ●企業永續網、社區一家/信義學堂網站、FB粉絲團、產官學研討會、法規公聽會、政策座談會議、房地產稅制課題研討會、信義招募官網/專線及信箱、記者會	●持續公益社區營造活動，民國106年社區一家榮獲總統文化獎 ●主辦信義CSR影響力講座，擴散CSR永續精神，並於民國106年獲獲TCSA 社會共融獎 ●通過AED安心場所/優良哺乳認證，發揮社會據點功能 ●相關詳細說明請參閱第51頁、履行企業社會責任之概況說明																																																																									
	環境	●法規遵循 ●節能減碳情形 ●環境永續	●連絡窗口： 02-2755-7666#8153 策略長室 陳經理 ●綠色採購、企業永續信箱及網站	●持續節能減碳宣導及措施，民國106年減碳成效為：減少10%碳足跡排放(基準年為民國104年)，累計減少約40%人均用電碳排放量(基準年為民國99年) ●民國106年全國已有67家數位派報完成試行，預計於民國107年全國門市實施																																																																									
	供應商	●綠色採購 ●採購工作倫理	●連絡窗口： 02-2755-7666#8154 策略長室 劉專案管理師 ●供應商會議	●供應商人權條款簽訂比例達100% ●民國106年落實檢核213家供應商，檢核率達76.6%；合格率为100% ●永續門市已導入供應鏈管理程序及表單																																																																									
六、公司是否委任專業股務代辦機構辦理股東會事務？	群益金鼎證券(股)公司為本公司專業股務代理人，並由其辦理有關股東會相關事宜。																																																																												
七、資訊公開																																																																													
(一) 公司是否架設網站，揭露財務業務及公司治理資訊？	(一) 本公司於對外公司網站中之投資人關係網站揭露本公司相關財務、業務及股務資訊，並設有公司治理專區說明相關規章制度及執行情形。(http://www.sinyi.com.tw/info/company.php)																																																																												
(二) 公司是否採行其他資訊揭露之方式(如架設英文網站、指定專人負責公司資訊之蒐集及揭露、落實發言人制度、法人說明會過程放置公司網站等)？	(二) 本公司架設投資人關係英文網站，提供與中文網站相同的財務業務等公司資訊，俾供外國投資人取得與國內投資人相同的資訊，並進一步提升國際能見度與資訊透明度。(http://www.sinyi.com.tw/info/company-en.php) 本公司之網站(www.sinyi.com.tw)由財務、公共事務、企研室等部門負責蒐集相關資訊並由專人負責處理揭露等相關事宜。本公司設有發言人制度，由發言人及代理發言人負責對外發言或說明；法說會每年至少舉辦2次，分別於民國106年3月、8月及11月召開共3次，並且於會後將法說會內容及過程放置於本公司網站，提供網路重播服務。(http://www.sinyi.com.tw/info/i_4_1_news.php)																																																																												
八、公司是否有其他有助於瞭解公司治理運作情形之重要資訊(包括但不限於員工權益、僱員關懷、投資者關係、供應商關係、利害關係人之權利、董事及監察人進修之情形、風險管理政策及風險衡量標準之執行情形、客戶政策之執行情形、公司為董事及監察人購買責任保險之情形等)？	<p>(一) 員工權益與僱員關懷： 本公司對內部同仁除了相關福利外，尚提供同仁及其家屬專業的顧問服務，依據個別需求，提供工作職涯、家庭親子、兩性情感、身心壓力、法律、財務及醫療議題諮詢服務，協助每位同仁擁有平衡的工作與生活；對外則透過信義文化基金會、信義公益基金會、信義志工等組織或團體鼓勵同仁積極參與社會公益活動服務、回饋社會。本公司並提供員工良好的溝通管道，協助其與管理階層及董事進行雙向溝通，並且每年舉辦組織認同度調查及主管領導風格問卷調查，藉此發掘管理可再精進之處，增加公司與同仁之互動機會。</p> <p>(二) 投資者關係： 健全公司治理機制的首要原則，在於保護股東權益，公平對待所有股東，本公司主動或早於法令規定前推行下列措施： 1. 提前公告財務報表： 本公司於每季終了後一個月內公告該季財務報表(法令規定45天內)；自民國103年度之財務報表起，提前於次年度2月底前公告(法令規定3個月內)。 2. 調整股東會召開日期與時間： 避免於熱門日期召開股東會，並自民國103年起，於每年5月底前召開股東會；另自民國105年起，股東常會開始時間調整為上午9點30分，以方便長途與會之股東。 3. 提供英文版本之財務業務資訊： 於民國99年出具英文財務報表；於民國100年起，同步發布中文及英文重大訊息；於民國103年建置英文網站，並於民國104年起，另提供英文年報、股東會開會通知與議事手冊及股東會英文議事錄。 4. 於民國101年起，股東會採行逐案票決及董事選舉採候選人提名制。 5. 自民國98年起，率先使用股東會通訊投票平台，提供股東以電子方式行使表決權。 6. 民國98年起定期召開線上法人說明會，每年至少舉辦兩次。 7. 避免於股東會提出臨時動議議案，以維護使用電子通訊投票股東之權益；股東會議事錄並放置於公司網站。</p> <p>(三) 供應商關係： 1. 本公司採購人員不定期會同請購單位，就廠商服務品質、交期、價格進行評鑑，並依據評鑑結果，建立合格廠商資料庫。 2. 對優良廠商得予優先議價及承攬，以確保品質並降低本公司採購成本。 3. 為落實保障人權，亦擴及與本公司往來密切之供應商，主動邀請其簽署人權條款合約，以尊重其員工之基本勞動人權保障。 4. 本公司於民國103年訂定「信義集團及相關企業採購工作倫理準則」，要求各單位涉及採購之人員需確實遵守該準則；另外並訂定「信義企業集團正常經營行為規範」，發函要求合格廠商簽署並確實遵守該規範，藉此尋找認同誠信經營之供應商夥伴。</p> <p>(四) 利害關係人之權利： 本公司經判斷後主要之利害關係人為客戶、同仁、股東、社會、自然環境，兼顧及均衡利害關係人之權益一直為本公司之目標，在內部提案討論之重大事項時，需針對五大利害關係人之影響進行評估，以確保利害關係之權益。另外，本公司亦於公司網站設立審計委員會申訴及建言信箱，提供本公司利害關係人向獨立董事反映意見之管道，以維護其權益。相關詳細說明請參閱第51頁、履行企業社會責任之概況說明。</p> <p>(五) 董事進修之情形： 本公司董事已完成民國106年度董事進修課程至少各6小時，進修情形如下：</p>																																																																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">職稱/姓名</th> <th colspan="2">進修日期</th> <th rowspan="2">主辦單位</th> <th rowspan="2">課程名稱</th> <th rowspan="2">時數</th> <th rowspan="2">進修符合規定(註)</th> </tr> <tr> <th>起</th> <th>迄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">董事長/周俊吉</td> <td>106/04/27</td> <td>106/04/27</td> <td>台灣永續能源研究基金會</td> <td>深耕台灣、開創永續未來</td> <td>3</td> <td rowspan="9">是</td> </tr> <tr> <td>106/10/26</td> <td>106/10/26</td> <td rowspan="2">中華公司治理協會</td> <td>企業舞弊偵防新趨勢</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>106/11/15</td> <td>106/11/15</td> <td>企業內部調查實務分享</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">副董事長/信義(股)公司法人代表：薛健平</td> <td>106/10/26</td> <td>106/10/26</td> <td rowspan="2">中華公司治理協會</td> <td>企業舞弊偵防新趨勢</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>106/11/15</td> <td>106/11/15</td> <td>企業內部調查實務分享</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">董事/信義(股)公司法人代表：周王美文</td> <td>106/10/26</td> <td>106/10/26</td> <td rowspan="2">中華公司治理協會</td> <td>企業舞弊偵防新趨勢</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>106/11/15</td> <td>106/11/15</td> <td>企業內部調查實務分享</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">獨立董事/劉順仁</td> <td>106/08/09</td> <td>106/08/09</td> <td rowspan="2">中華公司治理協會</td> <td>查核報告的大改革</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>董監如何督導企業風險管理及危機管理</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">獨立董事/洪三雄</td> <td>106/03/22</td> <td>106/03/22</td> <td>證券暨期貨市場發展基金會</td> <td>董事與監察人(含獨立)實務進階研討會-公司治理與企業社會責任 II</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>106/10/26</td> <td>106/10/26</td> <td>中華公司治理協會</td> <td>企業舞弊偵防新趨勢</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>106/11/07</td> <td>106/11/07</td> <td>證券暨期貨市場發展基金會</td> <td>董事與監察人(含獨立)實務進階研討會-企業併購弊案研析~從公司治理之觀點談起</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	職稱/姓名	進修日期		主辦單位	課程名稱	時數	進修符合規定(註)	起	迄	董事長/周俊吉	106/04/27	106/04/27	台灣永續能源研究基金會	深耕台灣、開創永續未來	3	是	106/10/26	106/10/26	中華公司治理協會	企業舞弊偵防新趨勢	3	106/11/15	106/11/15	企業內部調查實務分享	3	副董事長/信義(股)公司法人代表：薛健平	106/10/26	106/10/26	中華公司治理協會	企業舞弊偵防新趨勢	3	106/11/15	106/11/15	企業內部調查實務分享	3	董事/信義(股)公司法人代表：周王美文	106/10/26	106/10/26	中華公司治理協會	企業舞弊偵防新趨勢	3	106/11/15	106/11/15	企業內部調查實務分享	3	獨立董事/劉順仁	106/08/09	106/08/09	中華公司治理協會	查核報告的大改革	3			董監如何督導企業風險管理及危機管理	3	獨立董事/洪三雄	106/03/22	106/03/22	證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)實務進階研討會-公司治理與企業社會責任 II	3	106/10/26	106/10/26	中華公司治理協會	企業舞弊偵防新趨勢	3	106/11/07	106/11/07	證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)實務進階研討會-企業併購弊案研析~從公司治理之觀點談起	3					
職稱/姓名	進修日期		主辦單位	課程名稱					時數	進修符合規定(註)																																																																			
	起	迄																																																																											
董事長/周俊吉	106/04/27	106/04/27	台灣永續能源研究基金會	深耕台灣、開創永續未來	3	是																																																																							
	106/10/26	106/10/26	中華公司治理協會	企業舞弊偵防新趨勢	3																																																																								
	106/11/15	106/11/15		企業內部調查實務分享	3																																																																								
副董事長/信義(股)公司法人代表：薛健平	106/10/26	106/10/26	中華公司治理協會	企業舞弊偵防新趨勢	3																																																																								
	106/11/15	106/11/15		企業內部調查實務分享	3																																																																								
董事/信義(股)公司法人代表：周王美文	106/10/26	106/10/26	中華公司治理協會	企業舞弊偵防新趨勢	3																																																																								
	106/11/15	106/11/15		企業內部調查實務分享	3																																																																								
獨立董事/劉順仁	106/08/09	106/08/09	中華公司治理協會	查核報告的大改革	3																																																																								
				董監如何督導企業風險管理及危機管理	3																																																																								
獨立董事/洪三雄	106/03/22	106/03/22	證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)實務進階研討會-公司治理與企業社會責任 II	3																																																																								
	106/10/26	106/10/26	中華公司治理協會	企業舞弊偵防新趨勢	3																																																																								
	106/11/07	106/11/07	證券暨期貨市場發展基金會	董事與監察人(含獨立)實務進階研討會-企業併購弊案研析~從公司治理之觀點談起	3																																																																								

評估項目	運作情形																			
	獨立董事/ 詹宏志	106/11/15	106/11/15	中華公司治理協會	企業內部調查實務分享	3														
		106/12/07	106/12/07		雄獅旅行社股份有限公司委訓-董事與監察人(含獨立)實務進階研討會【中美矽晶暨環球晶圓併購成長的經驗分享】	3														
		106/12/14	106/12/14		董事與監察人(含獨立)實務進階研討會-企業永續經營之公司治理新趨勢	3														
	獨立董事/ 顏漏有	106/10/25	106/10/25	中華公司治理協會	第13屆公司治理國際高峰論壇	3														
		106/10/26	106/10/26		企業舞弊偵防新趨勢	3														
		106/11/15	106/11/15		企業內部調查實務分享	3														
		106/12/19	106/12/19		全球五大趨勢對台灣的影響	3														
	註：指是否符合『上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點』所規定之進修時數、進修範圍、進修體系、進修之安排與資訊揭露。																			
(六)經理人進修之情形：																				
<table border="1" data-bbox="562 468 1497 578"> <thead> <tr> <th rowspan="2">職稱/ 姓名</th> <th colspan="2">進修日期</th> <th rowspan="2">主辦單位</th> <th rowspan="2">課程名稱</th> <th rowspan="2">時數</th> </tr> <tr> <th>起</th> <th>迄</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>會計主管 林秋錦</td> <td>106/10/12</td> <td>106/10/13</td> <td>財團法人中華民國會計研究發展基金會</td> <td>發行人證券商證券交易所會計主管持續進修班</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>							職稱/ 姓名	進修日期		主辦單位	課程名稱	時數	起	迄	會計主管 林秋錦	106/10/12	106/10/13	財團法人中華民國會計研究發展基金會	發行人證券商證券交易所會計主管持續進修班	12
職稱/ 姓名	進修日期		主辦單位	課程名稱	時數															
	起	迄																		
會計主管 林秋錦	106/10/12	106/10/13	財團法人中華民國會計研究發展基金會	發行人證券商證券交易所會計主管持續進修班	12															
本公司副總經理均受邀參加上述「企業舞弊偵防新趨勢」及「企業內部調查實務分享」課程。																				
(七)風險管理政策及風險衡量標準之執行情形：																				
本公司已訂定風險管理政策與程序，並定期檢視風險管理執行狀況，請參閱第309頁。																				
(八)內部重大訊息處理程序之訂定：																				
為建立本公司良好之內部重大資訊處理及揭露機制，避免資訊不當洩漏，確保本公司對外界發表資訊之一致性與正確性，業已依據主管機關發布之準則範例，制定本公司「內部重大資訊處理作業程序」，並適時向員工、經理人及董事宣導，避免其發生違反法規或內線交易之情事。																				
(九)客戶政策之執行情形：																				
除設有電話及網路線上客服中心，隨時回應客戶之需求與問題外，另為加強客戶服務之重視程度，本公司設立客戶服務部，不定期主動查核確認各項客戶政策之執行情形與接受客戶申訴與處理，並協助第一線業務同仁處理客戶申訴案件，以公司內部之「消基會」自許，做好維護客戶權益工作。此外，客戶服務部並透過滿意度調查機制及神秘客等各項稽查制度，持續改善及精進本公司服務品質。客戶服務部推出之24小時線上客服系統榮獲《工商時報》「2014臺灣服務大評鑑」「最佳客服中心」。民國106年則重擬滿意度調查方式，於同年起亦新增成交買方客戶交屋後五個月進行2次的滿意度電訪，藉以關懷了解客戶使用承購物件之情形，並協助客戶解決成交後物件遇到需解決之問題，期望以更嚴格標準及更貼心服務來提升產業服務水準。																				
(十)公司為董事購買責任保險之情形：																				
本公司已為全體董事購買責任保險，投保金額3,000仟美元(約當新台幣87,600仟元)，投保期間106/07/15~107/07/15。																				
(十一)本公司5度參加中華公司治理協會舉辦之公司治理制度評量，於民國103年1月通過CG6008進階版公司治理評量認證(自CG6006起，公司治理制度評量認證證書有效期為兩年)。本公司除依證交所主辦之公司治理評鑑相關評分項目，據以檢視公司治理實施情形及檢討可精進方向外，民國106年度未委託其他專業機構之公司治理評鑑報告或參與中華公司治理協會舉辦之公司治理制度評量等活動。																				